

病院のお仕事いろいろ

病院の用心棒「警察OB」

患者支援センター 警察OB

遠藤 勉(えんどう つとむ)



徳島大学病院では、病院全体の安全を守るために平成18年より警察OBが患者支援センターに常駐しており、遠藤さんと4人目となります。遠藤さんは今年の4月より徳島大学病院で勤務しています。

仕事内容は、病院内における患者さんからの苦情や迷惑行為への対応のほか、病院職員からの相談まで多岐にわたります。病院業務が滞ると、多くの患者さんに迷惑がかかってしまいます。トラブルが起これば現場にも立ち会い、大きな問題となる前に、院内での早期解決を目指します。

徳島県警を定年退職し、徳島大学病院の患者支援センターで働くこととなった遠藤さん。病院で働き始めて、「病院の職員は苦情への対応に慣れていない」と感じたとそうです。苦情には最初の対応が大事で、最初の対応を間

院内で顔を見かけたことはありませんか？
患者さんが安心して診察を受けられるよう、
毎日巡回を行っています。



↓ 院内巡回中の遠藤さん。

違えると話をもつれ、原因の究明が難しくなってしまうだけで問題を解決しようとせず、早めに相談する職員に求めています。

警察官と現在の病院勤務との違いについては、

警察官でなく、民間人であることや捜査権を持っていないこと、話す相手がないこと、考慮しなければならないことである。従って、柔軟な心が必要です。しかし、それによっては知識や経験が伝わるよう接している。

また、今

しては、「医療については専門ではないが、双方に情報が正当かどうかの判断をしている。犯罪について連携をし、病院の安全に努めたい。」と語ってくれま